

2024-2025

Rapport annuel d'activités



Comité de
résidents
du CHSLD Louise-Faubert

RENSEIGNE | ÉCOUTE | DÉFEND | ASSISTE | ACCOMPAGNE

TABLE DES MATIÈRES

Les installations	1
Le CHSLD Louise-Faubert	1
Image du comité de résidents.....	1
Mot du président.....	2
Les membres du comité	2
Comité exécutif	2
Responsable du dossier du comité de résidents	3
Bilan des activités des comités	3
Réalisations de l'année 2024-2025	3
Transmettre les informations et communiqués	3
Augmenter la visibilité du comité	4
renseigner les résidents sur leurs droits	4
Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie	5
Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services.....	5
Bientraitance.....	5
Formation, colloque	5
Fonctions du comité des résidents	5
Calendrier des rencontres du comité	6
Rencontres du comité exécutif	6
Rencontres avec les Directeurs, les Gestionnaires et les Professionnels	6
Objectifs et projets prévus pour l'année 2025-2026	6
Assistance et accompagnement effectués par le comité	7
Conclusion.....	7
Rapport financier	7
Consolidation budgétaire	7

Les installations

Le CHSLD Louise-Faubert



Le CHSLD Louise-Faubert, appartenant au Groupe Santé Arbec est un CHSLD privé qui a accueilli ses premiers résidents le 5 mars 2018. Nommé en l'honneur de Mme Louise Faubert, très connue pour son engagement communautaire, il est situé au 300, rue du Docteur-Charles-Léonard à St-Jérôme, bordé par la rivière et la nature.

Disposant d'une aire habitable spacieuse, lumineuse et sécuritaire, l'établissement accueille 112 résidents dans le cadre d'un partenariat avec le Centre intégré de santé et des services sociaux des Laurentides (CISSS) qui s'occupe du mécanisme d'accès à l'hébergement et qui a la responsabilité des admissions. Il intègre les toutes dernières technologies dans le domaine de la santé et du mieux-être.

Créé le 4 décembre 2019, le comité des résidents est affilié à la Fédération des comités des usagers et des résidents du Québec (FCURQ), au Regroupement provincial des comités des Usagers (RPCU), et la Fédération Québécoise du Loisir en Institution (FQLI).

Image du comité de résidents



Mot de la présidente

Bonjour,

Cette année, le comité a vécu beaucoup de changements. Des décès et des nouveaux membres ainsi que des départs pour différentes raisons.

Nous redonnerons le mot au président(e) dès l'an prochain.

France Fontaine,
Personne-ressource

Les membres du comité

COMITÉ EXÉCUTIF

Mme Kathleen Mc Rae	Présidente	Famille
Mme Mireille Guindon	Vice-Présidente	Famille
Denise Lemieux	Secrétaire	Résidente
Aline Pinet	Membre	Résidente

RESPONSABLE DU DOSSIER DU COMITÉ DE RÉSIDENTS



Jusqu'en décembre 2024, Mme France Fontaine était la personne-ressource s'occupant des charges cléricales liées au bon fonctionnement du comité des résidents. Elle était employée par le comité des résidents et recevait une rémunération pour son travail. Elle assurait une permanence téléphonique. Mme Fontaine ayant pris sa retraite, elle est maintenant remplacée par M. François Gibeau depuis septembre 2025.

Voici ses coordonnées :

Téléphone : au 450 704-4008, poste 14051

Courriel : comitedesresidents@groupeasantearbec.com

Elle assure les tâches cléricales liées au fonctionnement du comité des résidents, telles que :

- Présence aux réunions des comités via un système de vidéoconférence.
- Permanence téléphonique.
- Rédaction des ordres du jour et des procès-verbaux.
- Envoi des documents rédigés aux membres.
- Planification du calendrier des rencontres de l'année.
- Invitations des membres représentant les services du Groupe Santé Arbec (directeurs, cadres, gestionnaires, etc.).
- Organisation des commandes et des journées de sensibilisation en lien avec les comités des résidents.

Bilan des activités des comités

RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2024-2025

TRANSMETTRE LES INFORMATIONS ET COMMUNIQUES

- RPCU, curatelle publique, gouvernement du Québec, etc.

AUGMENTER LA VISIBILITE DU COMITE

- Lors d'une admission, la réceptionniste remet par courriel ou dans le pigeonnier dédié au comité, le nom et le numéro de chambre du nouveau résident au membre du comité des résidents désigné à recevoir cette information.
- Dans les jours suivants une nouvelle admission, un membre du comité va se présenter pour expliquer le rôle du comité des résidents, répondre aux questions et remettre de l'information sur les droits des résidents.
- Nous avons également des sacs de toile, des blocs-notes ainsi que des stylos avec notre logo du comité des résidents. Ceux-ci sont maintenant remis lors de l'admission.
- Nous avons des cartes de fête que nous offrons au résident la journée de sa fête et de cartes de bienvenue pour leur admission.
- Les membres possèdent maintenant des cartes d'identification pour mieux se présenter aux résidents et à leurs familles.
- Nous avons offert aux résidents des calendriers 2025 avec des informations sur les 12 droits du résident.
- Des affiches et des dépliants ont été commandés au RPCU pour la semaine des droits et distribués.
- Nous avons renouvelé l'adhésion au RPCU pour 2024-2025.
- Une boîte à suggestions est à la disposition de tous à l'entrée principale du centre.
- Le comité possède son ordinateur pour les réunions en TEAMS.
- Un cadre avec la photo de tous les membres du comité est installé à l'entrée principale du centre.
- Une grande enseigne de type « Roll-Up » est installée à l'entrée principale, elle offre une belle visibilité du comité.
- Nous avons eu 2 rencontres avec le comité exécutif.
- Plusieurs articles promotionnels ont été achetés pour faire connaître le comité et son rôle. Un dépliant de présentation du comité des résidents est disponible à l'accueil.

RENSEIGNER LES RÉSIDENTS SUR LEURS DROITS

- La semaine des droits a été soulignée par le comité avec la participation de Mme Karine Jolivet, technicienne en loisirs. Nous avons acheté au RPCU des affiches et des dépliants qui ont été distribués.

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE VIE

- Le comité a suggéré plusieurs pistes de solutions aux différents services dans lesquels nous souhaiterions avoir de l'amélioration, par exemple :
 - ❖ Faire un meilleur suivi de l'hygiène buccale du résident.
 - ❖ Moins de personnel d'agence.
 - ❖ Continuer d'améliorer le suivi des vêtements au retour de la buanderie.

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES RÉSIDENTS À L'ÉGARD DES SERVICES

- Il y a eu quelques sondages au courant de l'année sur différents sujets. Mme Amélie Gagnon fût notre invitée au mois de juin 2024 pour faire le tour des résultats et des améliorations à venir.

BIENTRAITANCE

- Le 15 juin, Les membres ont installé une table d'accueil à l'entrée du centre et ont remis des articles promotionnels, des rubans mauves ainsi que le dépliant du comité.

FORMATION, COLLOQUE

- Cette année nous comptons sur les conférences du RPCU mais il n'y en avait pas et les autres sont très dispendieuses. Nous devons rencontrer la commissaire aux plaintes mais une éclosion a tout annulé. On se reprend l'an prochain.

Fonctions du comité des résidents

- Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents.
- Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus dans l'établissement.
- Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des résidents ou à la demande d'un résident, ses droits et ses intérêts en tant que résident auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.
- Accompagner et assister, sur demande, un résident dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte conformément aux sections I, II, et III du titre II de la présente loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des résidents en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1).

- S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités des résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Une résolution est approuvée et signée par le comité des résidents du CHSLD Louise-Faubert pour accorder :

- La délégation de signature sur le compte bancaire des comités des résidents aux personnes suivantes (présence obligatoire de deux signatures au moins) :
 - ❖ Paul Arbec, président et chef de la direction du Groupe Santé Arbec,
 - ❖ Martin St-Jean, vice-président exécutif du Groupe Santé Arbec,
 - ❖ Caroline Filion, cheffe des ressources financières.
- Le règlement de toutes dépenses sur présentation d'un document « Autorisation de dépenses » signé par deux membres du comité des résidents du CHSLD Louise-Faubert.

Calendrier des rencontres du comité

RENCONTRES DU COMITÉ EXÉCUTIF

- Nous avons assisté à 2 rencontres avec le comité exécutif.
- Une réunion annulée pour cause d'éclosion.
- L'AGA a été transmise aux familles par courriel.

RENCONTRES AVEC LES DIRECTEURS, LES GESTIONNAIRES ET LES PROFESSIONNELS

- Le 12 juin 2024, Mme Theresa Ménale, directrice de site, Mme Amélie Gagnon, coordonnatrice de la gestion des risques et du milieu de vie, Mme Véronique Damphousse, nutritionniste et M. Gabriel Jean Carpentier.
- Le 18 septembre 2024, annulée éclosion.
- Le 27 novembre 2024, Mme Nathalie Lagüe, récréologue et cheffe d'équipe.

Objectifs et projets prévus pour l'année 2025-2026

- Tenir cinq rencontres du comité exécutif + AGA.
- Trouver une personne-ressource.

- Participation et suivi du plan d'action du sondage annuel.
- Promouvoir l'existence des comités des résidents par l'achat d'outils promotionnels et l'affichage.

Assistance et accompagnement effectués par le comité

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services est toujours disponible en cas de besoin. Nous n'avons effectué aucun accompagnement qui nécessitait le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de notre région.

Conclusion

Nous avons eu une belle année avec beaucoup de suivis de dossiers. Une belle écoute pour l'amélioration de différents services. Nous avons toujours à la fin de chaque réunion une pause pour souligner un bon moment, un bon coup ou une belle anecdote pour terminer nos rencontres sur une note positive.

Rapport financier

Le rapport financier (Annexe 3) est joint à ce document.

Consolidation budgétaire

Nous aurions aimé plus de conférences en présentiel mais le RPCU n'en offre plus et ailleurs c'est très dispendieux. Nous avons aussi fait de la promotion par des affiches publicitaires et de la publicité sur nos sites web et avons ajouté un nouvel article promotionnel qui sera remis à l'admission du résident.

**ANNEXE - 3A - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2024 AU 31 MARS 2025

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'**ANNEXE 1** intitulée « Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	CHSLD Louise-Faubert	NUMÉRO DE PERMIS :	5123-6388
-------------------------------------	-----------------------------	-------------------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	(309) \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	6 000 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	5 691 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		1 080 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		325 \$
Autres (précisez) : Frais bancaire		32 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
HARMONISATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)
 Activités d'information auprès des usagers et des proches
 Déplacement, hébergement
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez :	Cartons Tables-carte de fête-calendrier	2 678 \$
Précisez :	Affiche-Dépliant	190 \$
Précisez :	Stylon et calepins	747 \$
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)
 Activités d'information auprès des usagers et des proches
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers
 Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	5 052 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(i)	639 \$

**ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2024 AU 31 MARS 2025

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée « Instructions générales des annexes accompagnants la circulaire 2016-021 ».

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom de l'établissement : CISSS des Laurentides			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : Comité des résidents - CHSLD Louise-Faubert			
☒	Comité des usagers	☐	Comité des usagers continué
☐		☐	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : 5123-6388		Nombre total de comité de résidents :	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.			6 000 \$
Indiquez s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.			
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			639 \$

Toutes les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

Nom du président du comité des usagers :

Denise Lemieux (Denise Lemieux)

Signature :

Caroline Filion cheffe ress. financières

Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :

Caroline Filion

Signature :

30 Sept. 2025

Date

14/04/2025

Date